

## Implementasi Pendaftaran Pasien Reservasi *Online* di Rumah Sakit

### *Implementation of Online Patient Reservation Registration at Hospital*

Irmayani<sup>1\*</sup>, Rosita Ginting<sup>2</sup>, Dwi Handayani<sup>3</sup>, Surya Darma<sup>4</sup>, Mutia Hanifah Hutajulu<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang – Sumatera Utara (20512), Indonesia

Email: [irmayani\\_ph06@yahoo.com](mailto:irmayani_ph06@yahoo.com)

---

#### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam pelayanan kesehatan, termasuk pada sistem pendaftaran pasien di rumah sakit. Penerapan sistem pendaftaran berbasis *online* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang lebih cepat dan terintegrasi. RS Grandmed Lubuk Pakam telah mengimplementasikan sistem pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi Mobile JKN dan E-Reservasi Grandmed. Namun demikian, tingkat pemanfaatan kedua sistem tersebut masih belum optimal dibandingkan dengan pendaftaran langsung di loket, sehingga diperlukan evaluasi terhadap implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi sistem pendaftaran pasien berbasis reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam dengan menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi terhadap tiga orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara sistematis melalui tahapan reduksi data untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data secara terstruktur agar mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan temuan yang muncul, sehingga menghasilkan hasil penelitian yang valid dan terorganisasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pendaftaran *online* telah berjalan cukup baik. Dari aspek kualitas sistem, aplikasi mampu mempermudah proses pendaftaran dan membantu mengurangi antrean. Dari aspek kualitas informasi, informasi yang tersedia cukup jelas, meskipun belum sepenuhnya diperbarui secara *real-time*. Dari aspek kualitas layanan, sistem memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, sistem ini memberikan dampak positif, namun masih diperlukan peningkatan stabilitas sistem, pembaruan informasi, dan sosialisasi kepada pasien agar pemanfaatannya lebih optimal.

**Kata kunci:** sistem pendaftaran *online*; Mobile JKN; kualitas sistem; kualitas informasi; kualitas layanan.

#### Abstract

The development of information technology has driven digital transformation in healthcare services, including in patient registration systems in hospitals. The implementation of an online registration system aims to improve service efficiency, reduce patient waiting times, and facilitate public access to faster and more integrated healthcare services. Grandmed Lubuk Pakam Hospital has implemented an online patient registration system through the Mobile JKN application and Grandmed E-Reservation. However, the utilization rate of both systems is still not optimal compared to direct registration at the counter, so an evaluation of their implementation is necessary. This study aims to analyze in depth the implementation of the online reservation-based patient registration system at Grandmed Lubuk Pakam Hospital by emphasizing three main dimensions: system quality, information quality, and service quality. The type of research used in this study is qualitative with a case study approach. Data collection was conducted through in-depth interviews, direct observation, and documentation studies of three informants selected using purposive sampling techniques based on criteria in accordance with the research objectives. Next, the obtained data was systematically analyzed through data reduction stages to sort relevant information, present the data in a structured manner for easy understanding, and draw conclusions based on emerging patterns and findings, resulting in valid and well-organized research results. The results showed that the implementation of the online registration system has been quite successful. In terms of system quality, the application is able to simplify the registration process and help reduce queues. In terms of information quality, the available information is quite clear, although it is not yet fully updated in real time. In terms of service quality, the system provides convenience and improves service efficiency. Overall, this system has had a positive impact, but still requires improvements in system stability, information updates, and outreach to patients for optimal utilization.

**Keywords:** online registration system; Mobile JKN; system quality; information quality; service quality.

---

\*Corresponding Author: Irmayani, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : [irmayani\\_ph06@yahoo.com](mailto:irmayani_ph06@yahoo.com)

Doi : 10.35451/gctz8n88

Received : March 23, 2026. Accepted: April 10, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Irmayani. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan strategis dalam penyelenggaraan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat. Fungsi rumah sakit tidak terbatas pada pelayanan kuratif saja, tetapi juga mencakup kegiatan promotif, preventif, dan rehabilitatif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal [1]. Seiring dengan perkembangan zaman, sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara mengalami perubahan yang cukup signifikan, terutama melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi ini diarahkan untuk meningkatkan mutu pelayanan, mempercepat proses pelayanan, serta mendorong efisiensi dalam pengelolaan layanan kesehatan [2]. Transformasi digital dalam sektor kesehatan mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan, termasuk dalam sistem administrasi dan pendaftaran pasien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan kesehatan berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat alur proses pelayanan kepada pasien. Selain itu, penerapan teknologi ini juga mampu memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan secara lebih mudah dan cepat [3]. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah penerapan sistem pendaftaran pasien secara *online*.

Sistem pendaftaran berbasis *online* memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan reservasi layanan kesehatan tanpa perlu hadir langsung ke fasilitas pelayanan. Melalui sistem ini, pasien dapat memilih jadwal kunjungan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan layanan. Penerapan sistem tersebut berkontribusi dalam menekan waktu tunggu pelayanan serta mengurangi kepadatan antrean di rumah sakit, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien [4]. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem registrasi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan [5]. Di Indonesia, implementasi sistem pendaftaran *online* dalam pelayanan kesehatan juga didukung oleh program digitalisasi layanan kesehatan yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional untuk mengakses berbagai layanan kesehatan secara digital, termasuk melakukan pendaftaran antrean secara *online* di fasilitas kesehatan [6]. Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memberikan kemudahan akses bagi peserta JKN. Meskipun demikian, implementasi sistem pendaftaran *online* dalam pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering ditemukan antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan teknis pada sistem, serta keterbatasan pembaruan informasi yang tersedia dalam sistem [7]. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan sistem pendaftaran *online* oleh masyarakat. Selain itu, kualitas sistem informasi kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh beberapa komponen penting seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga komponen tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi dalam suatu organisasi kesehatan [8].

RS Grandmed Lubuk Pakam merupakan salah satu rumah sakit yang telah menerapkan sistem pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* serta sistem *E-Reservasi* Grandmed. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi kepadatan antrean pasien di bagian pendaftaran. Namun demikian, berdasarkan data awal diketahui bahwa pemanfaatan sistem pendaftaran *online* masih belum optimal dibandingkan dengan pendaftaran secara langsung di loket rumah sakit. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengevaluasi implementasi sistem pendaftaran pasien reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pendaftaran pasien reservasi *online* berdasarkan tiga aspek utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan rancangan studi kasus untuk menggali secara mendalam pelaksanaan sistem pendaftaran pasien berbasis reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuan dalam mengidentifikasi dan menguraikan secara rinci pengalaman, pandangan, serta respon pengguna terhadap sistem yang diimplementasikan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh dan kontekstual [9]. Penelitian dilaksanakan di RS Grandmed Lubuk Pakam. Informan penelitian

dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dengan sistem pendaftaran online yang diteliti. Informan penelitian terdiri dari tiga orang, yaitu satu pasien sebagai informan kunci, satu petugas pendaftaran sebagai informan utama, serta satu petugas teknologi informasi (IT) sebagai informan pendukung. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh sudut pandang yang berbeda terkait implementasi sistem pendaftaran pasien reservasi online di rumah sakit. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif secara bertahap, yang mencakup proses reduksi data untuk menyaring dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data secara sistematis agar lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang teridentifikasi selama proses analisis. Melalui tahapan tersebut, diperoleh gambaran yang sistematis dan terarah mengenai implementasi sistem pendaftaran pasien berbasis reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam.

### 3. HASIL

#### Kualitas Sistem

Sistem pendaftaran pasien secara *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam dilakukan melalui dua platform utama yaitu aplikasi Mobile JKN dan sistem E-Reservasi Grandmed. Kedua sistem tersebut memungkinkan pasien melakukan pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit sehingga proses pelayanan di loket pendaftaran menjadi lebih efisien. Petugas pendaftaran menyatakan bahwa penggunaan sistem pendaftaran *online* membantu mempercepat proses administrasi karena data pasien telah tercatat secara otomatis dalam sistem. Hal ini memudahkan petugas dalam melakukan verifikasi data pasien ketika pasien datang ke rumah sakit. Dari perspektif pasien, penggunaan sistem pendaftaran *online* dinilai memberikan kemudahan karena proses pendaftaran dapat dilakukan dari rumah tanpa harus datang lebih awal ke rumah sakit. Pasien hanya perlu datang sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah dipilih melalui aplikasi. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet serta ketidaksesuaian sistem dalam penempatan poli. Apabila terjadi kendala tersebut, petugas biasanya melaporkan permasalahan kepada tim IT untuk dilakukan perbaikan sistem.

#### Kualitas Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem pendaftaran *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam secara umum telah disajikan dengan cukup jelas. Informasi yang tersedia meliputi jadwal praktik dokter, jenis pelayanan poli, serta prosedur pendaftaran pasien. Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa terkadang terdapat ketidaksesuaian antara jadwal dokter yang tercantum dalam aplikasi dengan kondisi aktual di rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan pembaruan informasi dalam sistem. Petugas IT menjelaskan bahwa pembaruan informasi yang berkaitan dengan sistem internal rumah sakit dapat dilakukan secara langsung oleh petugas. Namun untuk pembaruan informasi yang berkaitan dengan sistem BPJS, proses pembaruan harus melalui koordinasi dengan pihak BPJS sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.

#### Kualitas Layanan

Implementasi sistem pendaftaran *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam dinilai memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* dapat langsung menuju loket verifikasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat. Petugas pendaftaran juga menyatakan bahwa penggunaan sistem pendaftaran *online* membantu mengurangi kepadatan antrean di ruang tunggu. Selain itu, pasien yang berasal dari luar daerah merasa lebih terbantu karena dapat mengatur jadwal kunjungan ke rumah sakit dengan lebih baik. Namun demikian, dalam beberapa kondisi tertentu pelayanan secara manual masih tetap diperlukan, misalnya ketika terjadi gangguan sistem atau ketika pasien membatalkan antrean setelah melakukan proses check-in.

### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pendaftaran pasien reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien. Hal

ini terlihat dari adanya kemudahan dalam proses administrasi serta berkurangnya kepadatan antrian di loket pelayanan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses pelayanan kepada pasien [10]. Sistem registrasi digital memungkinkan integrasi data pasien secara lebih efektif sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat [11] [12] [13] [14].

Dari aspek kualitas informasi, penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem pendaftaran *online* sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Namun demikian, keterlambatan pembaruan informasi masih menjadi salah satu kendala yang perlu diperhatikan. Informasi yang tidak diperbarui secara berkala dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan [15] [16].

Sementara itu, dari aspek kualitas layanan, sistem pendaftaran *online* terbukti mampu meningkatkan pengalaman pelayanan pasien karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisir. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian digital dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan [17] [18].

Keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta tingkat literasi digital para penggunanya. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit perlu mengupayakan sosialisasi dan edukasi yang efektif kepada pasien terkait penggunaan sistem pendaftaran online, sehingga pemanfaatannya dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan [19] [20].

Selain itu, peningkatan kualitas sistem dan pembaruan informasi secara berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa sistem pendaftaran online dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit.

## 5. KESIMPULAN

Implementasi sistem pendaftaran pasien reservasi *online* di RS Grandmed Lubuk Pakam secara umum sudah baik. Dari aspek kualitas sistem, penggunaan aplikasi Mobile JKN dan E-Reservasi Grandmed mampu mempermudah proses pendaftaran serta membantu mengurangi antrian pasien di loket pelayanan, meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti jaringan yang terganggu maupun ketidaksesuaian sistem. Dari aspek kualitas informasi, informasi yang disediakan dalam sistem pendaftaran online dinilai cukup jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Namun demikian, pembaruan informasi secara real-time masih perlu ditingkatkan agar informasi yang ditampilkan selalu sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan. Dari aspek kualitas layanan, sistem pendaftaran *online* memberikan kemudahan bagi pasien serta membantu meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan stabilitas sistem, pembaruan informasi secara berkala, serta sosialisasi kepada pasien agar pemanfaatan sistem pendaftaran *online* dapat berjalan lebih optimal.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengapresiasi kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan berkontribusi dalam kelancaran penelitian yang telah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva: WHO; 2021.
- [2] Keesara S, Jonas A, Schulman K. Covid-19 and health care digital transformation. *N Engl J Med*. 2020.
- [3] Kruse CS, Beane A. Health information technology and healthcare outcomes. *BMJ Health Care Inform*. 2021.
- [4] Sun J, Lin Q, Zhao P. Reducing outpatient waiting time through digital registration systems. *BMC Health Serv Res*. 2021.
- [5] Ahmed S, Sanghvi K, Yeo D. Digital transformation in healthcare. *Healthcare*. 2021.
- [6] BPJS Kesehatan. Mobile JKN user guide. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2023.

- [7] Rahmi S, Yuliana E. Digital literacy in health information system utilization. *J Public Health Res.* 2020.
- [8] DeLone WH, McLean ER. Information systems success model revisited. *J Manage Inf Syst.* 2020.
- [9] Creswell JW, Creswell JD. *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches.* 5th ed. 2021.
- [10] Greenhalgh T, Wherton J, Papoutsi C. Digital health implementation challenges. *J Med Internet Res.* 2020.
- [11] Batbaatar E, Dorjdagva J. Determinants of patient satisfaction. *Perspect Public Health.* 2020.
- [12] Shaw T, Hines M. Impact of digital health technologies on patient care. *Int J Med Inform.* 2022.
- [13] Lestari S, Ihsan AN. Online patient registration system in hospitals. *Smart Computing.* 2023.
- [14] Nofiriyani N. Self registration system and patient satisfaction. *J Kesmas Prima.* 2022.
- [15] Wijayanta S. Evaluation of hospital information system implementation. *J Health Inform.* 2022.
- [16] Utami WA. User satisfaction of Mobile JKN application in health services. 2024.
- [17] Wager KA, Lee FW, Glaser JP. *Health care information systems.* 2021.
- [18] Kementerian Kesehatan RI. *Transformasi digital kesehatan Indonesia.* Jakarta: Kemenkes RI; 2022.
- [19] WHO. *Digital health interventions for health system strengthening.* Geneva: WHO; 2021.
- [20] OECD. *Digital health systems and policy transformation.* Paris: OECD; 2021.